



KOMMUNSTYRELSEN

PROTOKOLL

Sammanträdesdatum: 2017-03-27

§ 81

Svar på motion om utveckling av e-tjänster och digitala hjälpmedel

Dnr 2016-000103

Beslut

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige besluta

att anse motionen besvarad avseende yrkande 1 och 4, och att motionen anses avslagen avseende yrkande 2 och 3.

Sammanfattning av ärendet

Ambjörn Hardenstedt, S, Johanna Ersborg, MP samt Jörgen Persson, V, har lämnat in en motion som handlar om kommunens hantering av utvecklingen av e-tjänster.

Kommunfullmäktige beslutade vid sammanträde 2016-03-09 § 376 att överlämna motionen till kommunstyrelsen för beredning. IT-chefen har lämnat ett yttrande.

Motionärerna föreslår kommunfullmäktige besluta

- att utvecklingen av e-tjänster och digitala hjälpmedel ska vara ett högt prioriterat område för kommunens förvaltningar,
- att Svedala kommun tar fram ett handlingsprogram för framttagande av nya och för förbättring av befintliga e-tjänster och digitala hjälpmedel och att det görs i dialog med medborgarna,
- att Svedala kommun tar fram en "Svedala app" som en plattform för kommunens olika e-tjänster och liknande för mobila enheter som mobiltelefoner, lösplattor och kommunens webbplats,
- att tydliga mötesplatser behövs för en digital infrastruktur med e-tjänster. Mötesplatser där man kan få hjälp med att hantera e-tjänster om man inte klarar det själv. Mötesplatser där man möts av en människa, en kunnig person som länken mellan det man behöver och tekniken.

Handlingar i ärendet

Tjänsteskrivelse av IT-chef, daterad 2017-03-14

Motion om utveckling av e-tjänster och digitala hjälpmedel



Mikael Wigerhäll tel. 040-626 8000
IT-chef
Mikael.Wigerhäll@svedala.se

Tjänsteskrivelse
2017-03-14
Dnr: 2016-000103

Yttrande över motion om utveckling av e-tjänster och digitala hjälpmedel

Förslag till beslut

Kommunstyrelsen föreslår kommunfullmäktige

att anse motionen besvarad avseende yrkande 1 och 4, och att motionen anses avslagen avseende yrkande 2 och 3.

Sammanfattning av ärende

Ambjörn Hardenstedt, S, Johanna Ersborg, MP samt Jörgen Persson, V, har lämnat in en motion som handlar om kommunens hantering av utvecklingen av e-tjänster.

Motionärerna föreslår kommunfullmäktige besluta

- att utvecklingen av e-tjänster och digitala hjälpmedel ska vara ett högt prioriterat område för kommunens förvaltningar,
- att Svedala kommun tar fram ett handlingsprogram för framtagande av nya och för förbättring av befintliga e-tjänster och digitala hjälpmedel och att det görs i dialog med medborgarna,
- att Svedala kommun tar fram en "Svedala app" som en plattform för kommunens olika e-tjänster och liknande för mobila enheter som mobiltelefoner, lösplattor och kommunens webbplats,
- att tydliga mötesplatser behövs för en digital infrastruktur med e-tjänster. Mötesplatser där man kan få hjälp med att hantera e-tjänster om man inte klarar det själv. Mötesplatser där man möts av en människa, en kunnig person som länken mellan det man behöver och tekniken.

Handlingar i ärendet

Tjänsteskrivelse av IT-chef, daterad 2017-03-14
Motion om utveckling av e-tjänster och digitala hjälpmedel

Skälen för beslut

IT-chefen redogör för sitt ställningstagande för motionens fyra yrkanden:

Yrkande 1.

Att utvecklingen av e-tjänster och digitala hjälpmedel ska vara ett högt och prioriterat område för kommunens förvaltningar.

Svar

Utvecklingen av e-tjänster har under det gångna året varit ett prioriterat arbete för verksamheterna med stöd ifrån IT-enheten. E-tjänsterna förbättras kontinuerligt efter att nya tekniska funktioner kommer och när förslag både internt och extern kommer in.



SVEDALA KOMMUN

TJÄNSTESKRIVELSE
2017-03-14
KS IT 2016-000103

Vi har under hösten 2016 inför en ny e-tjänsteplattform som idag har över 100 aktiva e-tjänster där handläggarna finns i verksamheterna.

Plattformen samlar alla e-tjänster och blanketter som erbjuds medborgare och företag.

IT-chefen anser att den tekniska utvecklingen är högt prioriterad inom kommunens verksamheter.

Yrkande 2.

Att Svedala kommun tar fram ett handlingsprogram för framtagande av nya och för förbättring av befintliga e-tjänster och digitala hjälpmedel och att det görs i dialog med medborgarna

Svar

Det första som gjordes var att byta ut den tidigare plattformen mot en ny modern. En ansvarig person på IT-enheten utsågs att driva på utvecklingen av e-tjänster tillsammans med verksamheterna.

Under året har möten med handläggare i kommunens olika verksamheter hållits där en konkret e-tjänst varit huvudmålet men även att samla och förbättra de blanketter som också erbjuds.

Dialogen med medborgaren om e-tjänsterna sker framförallt med verksamheterna direkt och de som är ansvariga för en e-tjänst.

Kommunen erbjuder idag flera olika kanaler för att ta in synpunkter. Kanalerne är e-post, Facebook, telefon och epost.

Under 2017 kommer en tjänst för e-Petition att lanseras som en ny tydlig kanal.

Vi kommer även att lansera betalfunktioner i våra befintliga e-tjänster som en utveckling. Det är en funktion som vi tror blir uppskattad av medborgare men även internt av ekonomienheten.

IT-chefen anser att det arbetssätt som idag finns för både framtagande och utveckling av digitala tjänster fungerar väl.

Yrkande 3.

Att Svedala kommun tar fram en "Svedala app" som är en plattform för kommunens olika e-tjänster och liknande för mobila enheter som mobiltelefoner, läsplattor och kommunens webbplats.

Svar

E-tjänsteplattformen lanserades under höst/vinter 2016 är byggd responsivt vilket betyder att den anpassar sig efter vilken typ av digital enhet den används på.



SVEDALA KOMMUN

TJÄNSTESKRIVELSE
2017-03-14
KS IT 2016-000103

Plattformen uppdateras löpande för att fungera med ny och teknik.
Plattformen stödjer inloggning och signering med BankID.

Kommunens webbplats är byggt på samma vis och anpassar sig till besökarens dator, telefon eller surfplatta.

IT-chefen anser att befintlig plattform fyller våra behov och krav.

Yrkande 4.

Att tydliga mötesplatser behövs för en digital infrastruktur med e-tjänster. Mötesplatser där man kan få hjälp med att hantera e-tjänster om man inte klarar det själv. Mötesplatser där man möts av en människa, en kunnig person som länken mellan det man behöver och tekniken.

Svar

Vår grundidé med utformningen av en e-tjänst är att den ska vara enkel och stödjande så det blir tydligt för nyttjaren. Vi jobbar med hjälptexter och förklaringar under stegen i tjänsten. Målet är att ställa tydliga frågor och ha stödjande information som leder personen genom processen. Frågor och information som vi kan läsa in på smart sätt till exempel ifrån Skatteverket ska göra formuläret smartare och snabbare.

Kommunens mest tydliga mötesplats för att få hjälp med till exempel en e-tjänst är i Kundservice. Där kan medborgaren även få tillgång till en dator där deras ärende kan utföras.

Varje e-tjänst har en kontaktperson/funktion till verksamheten som hanterar inkomna ärenden genom e-tjänsterna. Dit kan medborgaren vända sig och få hjälp med e-tjänsten vid behov.

IT-chefen anser att vi idag erbjuder god support både i våra digitala kanaler och i Kundservice. Det är viktigt att arbetet fortsätter så att fler ser e-tjänsteplattformen som en naturlig del utav sitt arbete med att handlägga digitala ärenden från medborgare.

Till kommunfullmäktige Svedala kommun

Svedala den 7/3-2016

SVEDALA KOMMUN
KOMMUNSTYRELSEN
KOMMUNLEDNING

2016 -03- 08

Dnr

2016-103

Motion om utveckling av e-tjänster och digitala hjälpmedel

Med e-tjänst menas en tjänst som tillhandahålls via ett elektroniskt gränssnitt och som helt eller delvis utförs elektroniskt, ofta via kommunens webbplats eller som en mobilapplikation (app).

Medborgare förväntar sig i allt högre grad att de ska kunna lösa sina ärenden på nätet och nödvändigheten av att vara digitalt delaktig griper in allas vardag mer och mer.

Det finns dessutom stora samhällsekonomiska fördelar med att införa e-tjänster såväl inom äldreomsorgen som inom skola/förskola, bibliotek, olika betaltjänster och annan administrativa avlastning.

De vanligaste e-tjänsterna är boka och låna om böcker, låna e-böcker och e-tjänst för att ansöka om förskola. Även göra felanmälan, söka jobb inom kommunen och ansöka om gymnasieprogram är exempel på vanliga e-tjänster som kommunerna erbjuder. E-tjänster som dessutom kan hanteras och användas via olika appar för smartphone och liknade plattformar.

Utvecklingen av e-förvaltning är ett högt prioriterat område då e-tjänster och digitala hjälpmedel inte är en framtidsfråga utan en nutidsfråga. Nya digitala lösningar och hjälpmedel och förnyade arbetsmetoder med digital teknik kan vara en av lösningarna till att förbättra välfärden och förbättrad kvaliteten. Innan en e-tjänst byggs är det dessutom viktigt att en analys görs och det i dialog med medborgare så att man vet vad medborgarna vill ha och behöver.

Kanske behövs det t.o.m. en e-förvaltning då e-tjänster kräver samarbete över förvaltningsgränserna

Därför yrkar vi på att

att utvecklingen av e-tjänster och digitala hjälpmedel ska vara ett högt prioriterat område för kommunens förvaltningar

att Svedala kommun tar fram ett handlingsprogram för framtagna av nya och för förbättring av befintliga e-tjänster och digitala hjälpmedel och att det görs i dialog med medborgarna

att Svedala kommun tar fram en "Svedala app" som en plattform för kommunens olika e-tjänster och liknande för mobila enheter som mobiltelefoner, läsplattor och kommunens webbplats.

att tydliga mötesplatser behövs för en digital infrastruktur med e-tjänster. Mötesplatser där man kan få hjälp med att hantera e-tjänster om man inte klarar det själv. Mötesplatser där man möts av en människa, en kunnig person som länken mellan det man behöver och tekniken


För Socialdemokraterna



Ambjörn Hardenstedt


För Miljöpartiet



Johanna Ersborg


För Vänsterpartiet



JÖRGEN PERSSON